



# ‘Wat zou je nu het liefst willen?’

Luisteren zoals alleen De Kindertelefoon kan

**Dagelijks zitten op de zeven locaties van De Kindertelefoon tientallen vrijwillige medewerkers klaar om gesprekken te voeren met kinderen van 8 tot 18 jaar. Ook in 2016 belden er weer meer kinderen dan in het jaar daarvoor. De medewerkers bieden keer op keer een luisterend oor en proberen elk gesprek tot een goed einde te brengen. Wat is daarvoor nodig? En hoe pak je zo'n gesprek het beste aan?**

Iedere medewerker volgt een intensieve basistraining door professionele beroepskrachten, die ongeveer drie maanden duurt. De training is speciaal door De Kindertelefoon ontwikkeld en begint met een kennismaking met de missie en visie van De Kindertelefoon. De missie van de Kindertelefoon is helder: ieder kind moet in vertrouwen kunnen praten over een probleem.

## Niet betuttelen

De Kindertelefoon ziet kinderen als zelfstandige individuen die in staat zijn zelf oplossingen te bedenken, beslissingen te nemen en deze uit te voeren. Aan deze visie moest Susanne (48), die inmiddels een half jaar werkzaam is bij de Kindertelefoon, wel even wennen. ‘Als moeder van drie kinderen ben ik snel geneigd om een kind te willen behoeden of te vertellen wat hij of zij het beste kan doen. Bij De Kindertelefoon heb ik geleerd om een kind tijdens het gesprek zelf de oplossing te laten zoeken. De kans dat een kind de oplossing ook daadwerkelijk gaat uitvoeren is dan namelijk het grootst.’

## Gelijkwaardigheid

De dienstverlening van De Kindertelefoon is heel laagdrempelig; kinderen kunnen 365 dagen per jaar vertrouwelijk en gratis bellen of chatten over elk onderwerp. Zeker nu bijna alle kinderen een mobiele telefoon hebben, kan ieder kind dat gehoord wil worden heel gemakkelijk anoniem contact leggen. De vrijwilligers vinden geen enkel gespreksonderwerp raar. Ze leren tijdens de training ook over moeilijke onderwerpen zoals seks, mishandeling of zelfmoord te praten. Ook wordt er geoefend met plaagbellers die een pizza willen bestellen of die persoonlijke vragen aan de medewerker stellen.

Voor Roelie (23) is het belangrijk dat je jezelf zo gelijkwaardig mogelijk opstelt. ‘Ik werk nu een half jaar bij De Kindertelefoon en probeer zonder oordeel te luisteren naar wat de kinderen me vertellen. Ik probeer niks in te vullen, zodat een kind open over zijn of haar probleem kan praten. Vaak is het voor een kind al een hele opluchting dat iemand gewoon luistert zonder gelijk een mening te geven.’

## WAAROVER BELLEN KINDEREN HET MEEST?

- pesten
- seksualiteit
- relaties
- thuis & familie
- mishandeling

Het kind kan dan rustig alles op een rijtje zetten.'

Volgens Susanne is vertrouwen een voorwaarde voor ieder gesprek. 'Ik probeer eerst goed contact te maken met het kind. Het is belangrijk aandacht te geven en het kind te complimenteren. Door te praten met iemand die geen oordeel heeft, voelt een kind zich vaak voor het eerst echt gehoord.'

### Zelfredzaamheid

De Kindertelefoon heeft geen kant-en-klare tips liggen voor allerlei problemen. Dat vinden kinderen weleens jammer. Ze willen gewoon dat het pesten ophoudt, dat De Kindertelefoon vertelt of ze nou wel of niet biseksueel zijn of dat ze kunnen stoppen met zichzelf te snijden. Maar zo simpel is het niet. De meeste problemen zijn na één telefoontje met De Kindertelefoon nog niet gelijk opgelost. Toch kun je kinderen en jongeren ook zonder kant-en-klare tips of oplossingen wel degelijk in hun kracht zetten, zodat ze een kleine stap zetten in het oplossen van hun probleem. Laura (24) draait al drieënhalf jaar mee bij De Kindertelefoon: 'Ik merk dat je een kind in zichzelf kan laten geloven door open het gesprek in te gaan, aan te sluiten bij het kind en complimenten te geven. Bijvoorbeeld door te zeggen: 'Wat goed dat je hierover belt met De Kindertelefoon!' of: 'Wat knap dat je er zo over kunt praten!''

'Kinderen vinden vaak zelf een nieuwe ingang om hun probleem te bekijken', vertelt Susanne. 'Gek genoeg leidt dit vaak naar de meest voor de hand liggende oplossingen, die ze op de een of andere manier eerder niet konden bedenken. Soms werkt het ook om te vragen: 'Als het jouw vriend(in) zou zijn die met dit probleem bij jou kwam, wat zou jij dan zeggen?' Het is heel menselijk om voor een ander

**'Als het kind uiteindelijk een eigen oplossing heeft bedacht, voelt dat voor mij heel goed.'**

vaak beter te weten wat een goede oplossing is. Als vrijwilliger kun je daar op inhaken.'

'Ik vind het wel eens lastig', zegt Roelie, 'dat kinderen denken dat wij wel een oplossing voor ze hebben. Ik probeer het kind door goede vragen te stellen te stimuleren om tot een eigen oplossing te komen. Alleen het kind zelf is expert over zijn of haar situatie en weet dus wat de beste oplossing is. Als het kind uiteindelijk een eigen oplossing heeft bedacht, voelt dat voor mij heel goed.'

Ook Laura kan dat beamen: 'Als een kind tijdens het gesprek nieuwe inzichten krijgt, geeft dat voldoening. Er is dan toch weer iemand een stapje verder gekomen.'

### Betrokken

Medewerkers van De Kindertelefoon leren tijdens de basistraining in de schoenen van het kind te gaan staan. Door aan te sluiten met de juiste vragen, niet te moeilijke woorden te gebruiken en met een begripvolle, meelevende intonatie te praten, creëren de medewerkers een situatie waarin kinderen hun hart durven luchten.

'Wat zou je nu het liefst willen?' is een veelgehoorde vraag op de belkamers. 'Dat zij ook verliefd is op mij', zegt een kind dan bijvoorbeeld. Of: 'Dat het pesten stopt'. Dat soort dingen kan De Kindertelefoon jammer genoeg niet voor kinderen regelen. Wat medewerkers wél kunnen doen is de juiste vragen stellen, meeleven, inventariseren bij wie het kind in zijn eigen omgeving om hulp zou kunnen vragen, samen beden-

ken wat het kind zou kunnen zeggen en dat eventueel een keer oefenen. Ook kan de medewerker het kind wijzen op websites voor meer informatie over een bepaald onderwerp en op andere instanties die het kind verder kunnen helpen.

Bij dit alles is het voor medewerkers soms lastig om niet té betrokken te raken. Eigen emoties, zoals medelijden of boosheid, dragen niet bij aan een geslaagd telefoongesprek. Volgens Roelie is het daarom goed dat je elkaar niet ziet. 'Daardoor kun je een balans vinden tussen afstand en nabijheid. Je leert zo bovendien nog beter te luisteren, naar de toon van het kind of de aarzeling in een stem.' Laura: 'De kracht van De Kindertelefoon zit hem inderdaad juist in die anonimiteit. Doordat je elkaar niet ziet, kun je kinderen beter ondersteunen en begeleiden.'

### PESTEN

Al jaren is pesten een van de onderwerpen waarover kinderen De Kindertelefoon het meest benaderen. Met een kind dat gepest wordt, kan De Kindertelefoon de verschillende rollen in kaart brengen:

- de pester
- de gepeste
- de mee-pester
- de helper
- de stiekemer
- de buitenstaander
- de stille
- de ouders
- de leerkracht

Door de rollen te benoemen, krijgt een kind meer inzicht in het pesten, het proces eromheen en zijn of haar eigen rol erin.



### UITGANGSPUNTEN VAN DE KINDERTELEFOON:

- Het kind en zijn verhaal serieus nemen
- Aansluiten bij het verhaal van het kind
- Zelfredzaamheid van het kind stimuleren
- Betrokkenheid tonen
- Waar nodig het kind in contact brengen met professionele hulpverleners (alleen na uitdrukkelijke instemming van het kind zelf)

### WAT KAN DE KINDERTELEFOON DOEN VOOR KINDEREN?

- informeren
- adviseren
- ondersteunen
- doorverwijzen (met instemming van het kind)

### DE KINDERTELEFOON STELT KINDEREN VRAGEN OVER:

- Feiten
- Gevoelens
- Gedrag
- Gedachten

Het kind heeft in het gesprek met De Kindertelefoon de regie over de inhoud, de medewerker heeft de regie over het proces. Om die regie te kunnen voeren, worden alle medewerkers getraind in het doorlopen van een gespreksmodel en in diverse gesprekstechnieken. Over tal van belangrijke onderwerpen en technieken heeft De Kindertelefoon handige checklists gemaakt, die medewerkers tijdens hun werk kunnen gebruiken.